

学校编码: 10384

学号: 17920071150505



分类号\_\_\_\_密级\_\_\_\_

UDC\_\_\_\_

廈門大學

碩 士 學 位 論 文

**B 国际货运代理公司运作管理研究**

**A Study on the Operations Management of International  
Freight Forwarding Company B**

李晓虹

指导教师姓名: 许志端 教授

专 业 名 称: 工商管理 (MBA)

论文提交时间: 2012 年 月

论文答辩日期: 2012 年 月

学位授予日期: 年 月

答辩委员会主席\_\_\_\_\_

评 阅 人\_\_\_\_\_

2012 年 2 月

厦门大学博硕士论文摘要库

# 厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下,独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果,均在文中以适当方式明确标明,并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范(试行)》。

另外,该学位论文为( )课题(组)的研究成果,获得( )课题(组)经费或实验室的资助,在( )实验室完成。

(请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称,未有此项声明内容的,可以不作特别声明。)

声明人(签名):

年 月 日

厦门大学博硕士论文摘要库

# 厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

- ☐ 1. 经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，  
于     年     月     日解密，解密后适用上述授权。
- ☒ 2. 不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：

年   月   日

厦门大学博硕士论文摘要库

## 摘 要

随着世界市场的日益开放，国际货运代理行业迎来了前所未有的发展机遇。经历过 2008 年的全球金融危机后，国际货运代理行业所面临的经营环境和竞争环境也出现了巨大的变化。作为面向生产性消费服务的企业，国际货运代理公司经营成功与否的决定性因素是顾客满意度。公司需要充分重视客户需求，努力与客户建立长期稳定的伙伴关系，通过客户满意赢得客户忠诚。

B 国际货运代理公司处于创业的起步阶段，管理者将大部分的精力投入到了业务的开拓上而忽略了运营，使得 B 公司的运作管理不够健全且很脆弱，引发了客户的诸多不满。本文旨在帮助 B 公司改善运作管理问题。从分析国际货运代理行业的特点切入，阐述了国际货运代理业的“服务性”特点和“代理人”的角色，结合行业的现状分析和未来发展趋势的预测，帮助 B 公司更全面清楚地认识市场态势。运用服务运营理论和服务营销理论，对 B 公司经营现状做了分析；结合客户关系理论，以公司的长期竞争战略以及运营战略为指导，提出了解决问题的方案。本文最后制定了方案的实施计划，并做出了效果评价。

**关键词：**国际货运代理；运作管理；流程

厦门大学博硕士论文摘要库



## **Abstract**

With the grand opening of the global market, the international freight forwarding industry meets an unprecedented development opportunity. After the global financial crisis of 2008, the whole situation of managing and competing of the international freight forwarding has been greatly changed. As a service company for the manufacturing industry, the key factor for the success of an international freight forwarding business is the customer satisfaction. Companies need to pay full attention to customer demands, and strive to establish the long-term stable customer partnership to win customer loyalty with customer satisfaction.

The International Freight Forwarding company B is a start-up business in the international freight forwarding industry, the management team spends most time and energy on business developing. The ignored operations management, which is not robust, even fragile, led to many unhappy customers. This paper aims to help company B to improve their operations management issues. It firstly analyzes the feature of the international freight forwarder, emphasizes that the international freight forwarding company plays the role of a 'server' and an 'agent'. Meanwhile, it analyzes the current industrial situation and forecasts the development trends in the near future, so as to help the company B to acknowledge the marketing situation clearly. According to the Service Operation and Service Marketing theory, it analyzes the current operation situation of the company B. Combining with the Customer Service theory, based on the company's long-term competitive strategy and operational strategy as a guide, it proposes solutions to the problem. Finally, this paper develops an implementation plan, and makes the results evaluated.

**Key words: International Freight Forwarding; Operations Management; Procedure**

厦门大学博硕士论文摘要库

## 目 录

第一章 绪论 .....	1
第一节 研究的背景和意义 .....	1
第二节 研究的内容和方法 .....	2
第三节 研究的理论基础 .....	3
第二章 B 公司现状分析 .....	9
第一节 国际货运代理行业综述 .....	9
第二节 国际货运代理行业国内外现状及发展趋势 .....	10
第三节 B 公司现状分析 .....	14
第四节 B 公司运作战略的确立 .....	18
第五节 本章小结 .....	21
第三章 B 公司运作管理的改善策略 .....	23
第一节 B 公司运作管理改善的目标 .....	23
第二节 改善 B 公司的流程 .....	24
第三节 加强 B 公司服务人员的管理 .....	30
第四节 加强 B 公司的客户关系管理 .....	32
第五节 建立 B 公司的信息系统 .....	35
第六节 本章小结 .....	39
第四章 B 公司运作管理改善策略的实施及效果评价 .....	40
第一节 B 公司运作管理改善策略的实施 .....	40
第二节 B 公司运作管理改善策略的效果评价 .....	41
第三节 本章小结 .....	42
结论 .....	43
参考文献 .....	44
致 谢 .....	46

厦门大学博硕士论文摘要库

## CONTENTS

<b>Chapter 1 Introduction</b>	<b>1</b>
Section 1 Background and significance of study	1
Section 2 Contents and means of study	2
Section 3 Basic theory of study	3
<b>Chapter 2 Analysis to current status of company B</b>	<b>9</b>
Section 1 Summarization of international freight forwarding industry	9
Section 2 Current domestic and overseas situation and development tendency of international freight forwarding industry	10
Section 3 Analysis to current status of company B	14
Section 4 Establishing operation strategies of company B	18
Section 5 Brief Summary	21
<b>Chapter 3 Strategies of operations management improvement of                     company B</b>	<b>23</b>
Section 1 Target of operations management improvement of company B	23
Section 2 Improving the procedure of company B	24
Section 3 Strengthen the management of the service staff of company B	30
Section 4 Strengthen the CRM of company B	32
Section 5 Establishing the information system of company B	35
Section 6 Brief summary	39

<b>Chapter 4 Implementation and evaluation of operations management improvement strategies of Company B .....</b>	<b>40</b>
<b>Section 1 Implementation of operations management improvement strategies of company B.....</b>	<b>40</b>
<b>Section 2 Evaluation of operations management improvement strategies of company B.....</b>	<b>41</b>
<b>Section 3 Brief summary.....</b>	<b>42</b>
<b>Conclusion .....</b>	<b>43</b>
<b>Reference.....</b>	<b>44</b>
<b>Acknowledgement.....</b>	<b>46</b>

## 第一章 绪论

### 第一节 研究的背景和意义

#### 一、研究背景

由 2007 年美国的次贷危机引发的金融风暴席卷了全球，殃及了几乎所有的行业，这其中受害最大的莫过于国际贸易领域。由于居民购买力的下降，订单数持续下滑。在中国，贸易量的大幅萎缩使进出口企业困难重重，而 2008 年新劳动法颁布实施导致用工成本的上升，对于进出口企业而言无疑是雪上加霜。国际货运代理作为国际贸易的一个不可或缺的环节，也遭受了重创。业界时不时传来的并购、倒闭与裁员等风声让从业者忧心重重。

面对危机，在传统单一的订舱模式下，依靠箱量和差价而创造的市场空间已不足以保证货运代理企业的生存。面对日益狭窄的市场空间，提升企业自身价值，拓展企业服务空间将成为提高企业综合竞争力的主要手段，未来货代的发展需要三维空间，即“市场空间、服务空间及利润空间”。

经济动荡之后，客户在选择货运代理时将更加注重几个要素，其中包括成本和价值、专业性、解决问题的能力以及提高的能力等等。

本文中的 B 国际货运代理公司正值创业期，从成立之日起市场的变化就不再遵循原有规律，最明显的表现就是旺季不旺，淡季很淡，未来所面临的环境更是复杂而不可预知，因此如何生存并得以健康有序的发展是管理层日夜思索的问题。本文的写作动机旨在为 B 公司把脉治疗，帮助企业走出目前经营管理中的困境，消除公司业务拓展的后顾之忧，推动企业走得更长远。

#### 二、对企业发展的意义

基于上述背景，关于本公司运作管理的研究对企业的发展有着十分重要的现实意义。主要体现在以下几个方面：

- (一) 有利于 B 公司夯实发展基础，实现经营目标；
- (二) 有利于 B 公司获取市场竞争优势，提高客户满意度；
- (三) 为同行业企业的发展提供一定的借鉴价值。

## 第二节 研究的内容和方法

### 一、研究的内容

本文分析了 B 公司的经营问题，以服务运营管理理论和服务营销理论为基础，结合客户关系管理理论，以 B 公司的竞争战略和运营战略为依据，提出了改善 B 公司运作管理问题的策略，希望帮助 B 公司解决运作管理上的困难。处于创业阶段的 B 公司所面临的运作问题是多方面的，除了流程问题以外，还有服务人员问题、盈利来源以及数据管理问题，只解决其中的部分问题是不足以改善整个运作管理的，因此本文就这些问题做了综合研究并分别提出了解决方案。

全文总共分为五章，第一章为绪论，介绍相关的理论基础；第二章是 B 公司现状分析，首先论述了行业的特点，国内外现状及发展趋势，其次介绍了 B 公司的背景，分析了公司存在的运作管理问题，确立企业的发展战略及运作战略；第三章为 B 公司运作管理的改善策略，在运作管理改善目标的指导下确定了 B 公司运作管理改善策略的内容，包括服务流程的整合、服务人员的管理、客户关系管理以及建立信息系统等；第四章为 B 公司运作管理改善策略的实施及其效果评价；最后是本文的结论。

### 二、研究的方法

本文采用的研究方法是探索性研究方法，通过对理论的学习，结合 B 货运代理公司的实际情况，探讨构建可行性方案。

本文运用 SWOT 分析法，总结归纳了 B 公司自身的优势 (Strength)、劣势 (Weakness)、行业的机会 (Opportunity) 和威胁 (Threat)，确立了 B 公司的竞争战略。

本文还以服务蓝图工具设计整合了 B 公司的服务流程。服务蓝图是一种



Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to [etd@xmu.edu.cn](mailto:etd@xmu.edu.cn) for delivery details.

厦门大学博硕士论文摘要库